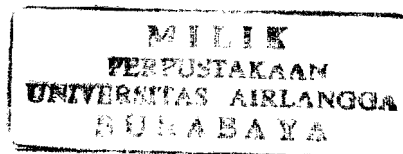


**ANALISA PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT
MENYEWA KEMBALI DI WARUNG INTERNET
PT. X DI SURABAYA**

SKRIPSI



**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH :
DICKY JADI SANTOSO
No. Pokok : 049611071 E

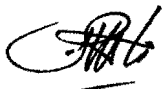
KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002

SKRIPSI
ANALISA PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT
MENYEWA KEMBALI DI WARUNG INTERNET
PT. X DI SURABAYA

DIAJUKAN OLEH :
DICKY JADI SANTOSO
No Pokok : 049611071E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

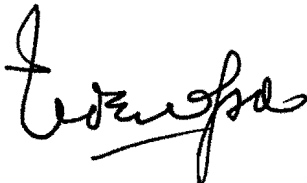
DOSEN PEMBIMBING



DR. SRI WAHYUNI ASTUTI, SE. MS

TANGGAL 9-6-'03

KETUA PROGRAM STUDI



Dra. Ec. Hi. SOEDEWI SOEDOROWERDL, MS

TANGGAL 16-06-2003

ABSTRAKSI

Pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan dapat memberikan pengaruh terhadap minat konsumen untuk menggunakan kembali sebuah jasa rental internet. Banyak faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memilih memakai jasa sebuah rental internet, untuk itu diperlukan sebuah pemahaman dan penanalisisan lebih lanjut tentang faktor-faktor dalam pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap minat konsumen untuk menyewa kembali di jasa rental internet “R-Net”, serta selalu mengikuti perkembangan yang terjadi sehingga dapat mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen.

Penelitian ini mengambil judul “Analisa Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Menyewa Kembali Di Warung Internet PT. X Di Surabaya” yang perumusan masalahnya adalah untuk mengetahui persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap minat menyewa kembali di warung internet yang sama.

Sebanyak 100 responden diminta penilainya tentang faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi minat konsumen untuk menyewa kembali di jasa rental internet “R-Net”. Untuk menganalisa pengaruh pelayanan yang diberikan oleh “R-Net” terhadap minat menyewa kembali, dipergunakan alat analisis statistik, yaitu model Regresi Linear Berganda (Linear Multiple Regression) kemudian diuji dengan uji F dan uji t, kesemuanya dibantu dengan paket program komputer SPSS (Statistical Program for Social Science).

Perhitungan dan analisis data menunjukkan bahwa Pelayanan (persepsi ketepatan waktu pelayanan, persepsi akurasi pelayanan, persepsi kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, persepsi tanggungjawab, persepsi kelengkapan peralatan pendukung pelayanan, persepsi kemudahan mendapatkan pelayanan, persepsi variasi model pelayanan, persepsi pelayanan pribadi, persepsi kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, persepsi atribut pendukung pelayanan) terbukti benar mempengaruhi minat konsumen untuk menyewa kembali jasa rental internet. Penelitian ini menunjukkan bahwa minat konsumen untuk menyewa kembali jasa rental internet yang sama dipengaruhi oleh pelayan yang telah diberikan oleh jasa rental internet tersebut.

Adapun saran yang dapat dijadikan bagi perusahaan adalah dengan banyaknya warnet yang ada di kota Surabaya maka perusahaan harus dapat memberikan dan mengemas pelayanan sebaik mungkin agar dapat tetap bertahan hidup dan berkembang dimasa yang akan datang.